

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	XIII
Danksagung	XV
Einführung.....	XVII
Für wen ist dieses Buch konzipiert?.....	XVIII
Wie ist dieses Buch aufgebaut?.....	XIX
Microsoft Dynamics CRM Live	XX
Systemanforderungen	XX
Client	XX
Server.....	XX
Codebeispiele	XXI
Zusätzliche Inhalte online finden.....	XXI
Support für dieses Buch.....	XXI
Teil A – Überblick und Setup	1
1 Microsoft Dynamics CRM 4.0 im Überblick	5
Leben ohne Customer Relationship Management	6
Einführung in Microsoft Dynamics CRM.....	8
Entwicklungsziele der Software.....	8
Bereitstellungsoptionen und Editionen	13
Lizenzierung.....	16
Frontoffice vs. Backoffice	18
Systemanforderungen.....	20
Kernkonzepte und Terminologie	21
Benutzeroberflächen	21
Entitäten	23
Anpassungen von Microsoft Dynamics CRM	28
Zusammenfassung.....	30
2 Setup und allgemeine Aufgaben.....	31
Microsoft Dynamics CRM für Outlook.....	32
Standardclient und Offline-Client	32
Integrationspunkte.....	36
Datensynchronisierung	41

E-Mail in Microsoft Dynamics CRM.....	45
E-Mail-Nachverfolgung.....	45
E-Mail-Vorlagen.....	49
Massen-E-Mail-Nachrichten erstellen und senden.....	57
Seriendruck.....	62
Datenverwaltung.....	69
Datenimport-Assistent.....	70
Datenmigrations-Manager.....	77
Duplikaterkennung.....	79
Warteschlangen.....	82
Zusammenfassung.....	83
3 Sicherheit und Zugriff auf Informationen verwalten.....	85
Die Anforderungen modellieren.....	86
Sicherheitskonzepte.....	88
Sicherheitsmodellkonzepte.....	88
Benutzerauthentifizierung.....	90
Benutzer verwalten.....	97
Benutzerdatensätze neu zuweisen.....	98
Lizenznutzung überwachen.....	101
Sicherheitsrollen und Unternehmenseinheiten.....	102
Definitionen von Sicherheitsrollen.....	104
Zugriffsebenen.....	105
Berechtigungen.....	107
Vererbung von Sicherheitsrollen.....	117
Datensätze freigeben.....	119
Zusammenfassung.....	122
Teil B – Anpassung.....	123
4 Entitätsanpassung: Konzepte und Attribute.....	127
Anpassungskonzepte.....	130
Entitäten und Attribute.....	131
Sicherheit und Berechtigungen.....	135
Anpassungen veröffentlichen.....	136
Anpassungen importieren und exportieren.....	140
Entitäten umbenennen.....	148
Attribute.....	155
Attributeigenschaften.....	155
Datentypen.....	157
Erforderlichkeitsstufen.....	158
Das aktuelle Schema überprüfen.....	159

Attribute ändern, hinzufügen und löschen	163
Attribute und Abschlussdialogfelder.....	170
Zusammenfassung.....	175
5 Entitätsanpassung: Formulare und Ansichten.....	177
Formulare anpassen	178
Allgemeine Aufgaben	181
Formularvorschau.....	182
Formulareigenschaften.....	183
Beispiel für eine Formularanpassung.....	187
Abschnitte.....	192
Felder.....	194
IFRAMEs	202
Ansichten anpassen.....	212
Ansichtstypen	214
Ansichten anpassen.....	223
Aktivitäten anpassen.....	232
Aktivitätsansichten.....	234
Aktivitätsattribute und -formulare.....	237
Zusammenfassung.....	239
6 Entitätsanpassung: Beziehungen, benutzerdefinierte Entitäten und Sitemap.....	241
Entitätsbeziehungen verstehen.....	242
Beziehungsdefinition	244
Beziehungsattribut	248
Beziehungsnavigation	248
Beziehungsverhalten	249
Entitätszuordnung	254
Benutzerdefinierte Beziehungen erstellen	261
Mehrere Benutzerverweise je Firma hinzufügen.....	262
Übergeordnete und untergeordnete Anfragen erstellen	265
Benutzerdefinierte Entitäten erstellen.....	268
Vorzüge benutzerdefinierter Entitäten	269
Einschränkungen bei benutzerdefinierten Entitäten	270
Beispiel für eine benutzerdefinierte Entität.....	271
Besitz	275
Entitätssymbole	276
Eine benutzerdefinierte Entität erstellen	278
Eine benutzerdefinierte Entität löschen.....	281
Anwendungsnavigation.....	281
Sitemap	285
Anzeigebereiche von Entitäten.....	300
Zusammenfassung.....	301

7	Berichte und Analysen	303
	Berichts- und Analysetools.....	304
	Entitätsansichten und erweiterte Suche.....	307
	Dynamische Excel-Dateien	308
	Statische und dynamische Exporte	308
	Exportieren	312
	Mit Microsoft Dynamics CRM auf Berichte zugreifen	323
	Berichtssicherheit.....	324
	Berichte in der Benutzeroberfläche.....	325
	Einen Reporting Services-Bericht ausführen.....	329
	Berichte in Microsoft Dynamics CRM erstellen	333
	Erste Schritte.....	334
	Berichtseigenschaften.....	334
	Wählen Sie die Datensätze aus, die im Bericht enthalten sein sollen	335
	Layout für Felder.....	336
	Bericht formatieren	339
	Diagrammtyp auswählen.....	341
	Diagrammformat anpassen.....	342
	Zusammenfassung des Berichts.....	342
	Bestätigung.....	343
	Berichte mit Microsoft Dynamics CRM verwalten	346
	Berichtslisten verwalten	347
	Berichtseigenschaften bearbeiten	354
	Berichtsaktionen bearbeiten.....	356
	Berichtskategorien	358
	SQL Server Reporting Services	360
	Versionen von Reporting Services	360
	Microsoft Dynamics CRM 4.0-Konnektor für Microsoft SQL Server Reporting Services	361
	Interaktion mit SQL Server Reporting Services	361
	Gefilterte Ansichten.....	363
	SQL Server Reporting Services-Berichte.....	365
	Berichtserstellungstools	365
	Einen Reporting Services-Bericht bearbeiten.....	367
	Einen neuen Reporting Services-Bericht erstellen.....	373
	Berichtserstellungsparameter.....	376
	Filter und kontextabhängige Berichte	377
	Den Berichts-Manager von Reporting Services verwenden.....	379
	Tipps	386
	Allgemeine Tipps.....	386
	Tipps zur Performance	387
	Zusammenfassung.....	388

8	Workflow	389
	Workflowgrundlagen	390
	Prinzipielle Architektur	391
	Workflowregeln ausführen	391
	Workflowsicherheit	393
	Die Workflowoberfläche verstehen	395
	Workflowvorlagen	397
	Workfloweigenschaften	397
	Grundlegende Workfloweigenschaften	397
	Ausführungsoptionen für Workflows	397
	Gültigkeitsbereich	398
	Triggerereignisse	399
	Schritteditor für Workflows	401
	Überprüfungsbedingungen	401
	Wartebedingungen	404
	Workflowaktionen	405
	Phasen	413
	Dynamische Werte in Workflows	415
	Workflow überwachen	421
	Workflowaufträge vom Workflowdatensatz aus überwachen	421
	Auf Workflowaufträge von einem Microsoft Dynamics CRM-Datensatz aus zugreifen	422
	Auf Workflowaufträge von Systemaufträgen zugreifen	423
	Protokolldetails überprüfen	424
	Aktionen, die für Workflowaufträge verfügbar sind	425
	Workflow importieren und exportieren	426
	Beispiele für Workflows	427
	Einen Geschäftsprozess für einen neuen Lead erstellen	427
	Überfällige Serviceanfragen weiterleiten	434
	Eine einfache Datenüberwachung für die Entität Firma hinzufügen	439
	Zusammenfassung	448
	Teil C – Microsoft Dynamics CRM erweitern	449
9	Microsoft Dynamics CRM 4.0 SDK	453
	Überblick	455
	Auf die APIs in Visual Studio 2008 zugreifen	457
	CrmService-Webdienst	460
	Authentifizierung	462
	Identitätswechsel	464
	Allgemeine Methoden	465
	Die Methode Execute	469
	Die Klassen Request und Response	470
	Die Klasse DynamicEntity	471
	Attribute	472

Der Webservice MetadataService.....	473
Der Discovery-Webservice	476
Abfragen.....	477
Die Klasse QueryExpression	477
FetchXML	480
Gefilterte Ansichten.....	481
Plug-Ins	482
Entwicklung.....	483
Bereitstellung.....	486
Benutzerdefinierte Assemblies debuggen	492
Workflowassemblies	494
Benutzerdefinierte Workflowassemblies entwickeln	495
Eine Workflowassembly bereitstellen.....	498
Eine Workflowassembly mit der Workflowbenutzeroberfläche verwenden.....	498
Beispiel für eine Workflowassembly.....	501
Betrachtungen zur Entwicklungsumgebung.....	507
Tipps zum Kodieren und Testen.....	509
Microsoft .NET Framework-Versionen.....	509
Anwendungsmodus und Loader.aspx	510
Das Standardkontextmenü von Internet Explorer aktivieren.....	510
Parameter der Abfragezeichenfolge ansehen.....	512
Auf die Assemblies oder Dateien von Microsoft Dynamics CRM verweisen	513
Betrachtungen zur Bereitstellung und Konfiguration von Webdateien.....	514
Authentifizierung und Kodierung mit gefilterten Ansichten	514
WSDL-Verweis	516
Betrachtungen zur IFD-Entwicklung	518
Konfiguration der Plug-In-Assembly für Offlineausführung.....	519
Verfügbare Plug-In-Meldungen nach Entität suchen.....	520
ILMerge für Plug-In- oder Workflowassemblyverweise verwenden.....	521
Als andere Benutzer und Rollen authentifizieren.....	521
Nachverfolgung auf Plattformebene aktivieren	522
Anzeigen von Entwicklungsfehlern aktivieren.....	523
Beispielcode	524
Ein Feld mit automatischer Nummerierung erstellen	524
Ein Feld auf Gültigkeit prüfen, wenn eine Verkaufschance konvertiert wird.....	528
Die Adresse eines Kontakts mit seiner übergeordneten Firma synchronisieren.....	533
Eine Systemansicht kopieren	537
Zusammenfassung.....	540
10 Skripting und Erweiterungen für Formulare.....	541
Skripting für Formulare im Überblick.....	542
Definitionen.....	543
Clientseitiges Skripting mit Microsoft Dynamics CRM verstehen	543

Auf Microsoft Dynamics CRM-Elemente verweisen.....	543
Verfügbare Ereignisse.....	547
IFRAMEs und Skripting.....	549
Sicherheit.....	550
Beispiel für Skripting mit CRM-IFRAME.....	552
ASP.NET-Anwendungsentwicklung.....	559
ISV.config.....	562
Integrationsbereiche.....	562
Bereitstellen.....	574
Die ISV.config aktivieren.....	574
Tipps für clientseitiges Skripting mit Microsoft Dynamics CRM.....	576
Entwicklungsumgebung.....	577
Skriptsprachen.....	577
Testen und Debugging.....	577
Zusätzliche Ressourcen.....	582
Für Microsoft Dynamics CRM Live entwickeln.....	582
Clientseitiges Skript.....	582
Benutzerdefinierte Webseiten.....	583
Auf den Microsoft Dynamics CRM-Webdienst mit clientseitigem Skript zugreifen.....	583
Microsoft Dynamics CRM SOAP XML mit Fiddler erfassen.....	584
Eine Anforderung senden und das Ergebnis verarbeiten.....	589
Codebeispiele für clientseitiges Skripting.....	591
Telefonnummern formatieren und übersetzen.....	591
Benutzerdefinierte Oberfläche für Listen mit Mehrfachauswahl.....	595
Auf API-Befehle über JavaScript zugreifen.....	606
Registerkarten und Felder ausblenden.....	607
Auf externe Skriptdateien verweisen.....	613
Auswahllistenwerte dynamisch ändern.....	615
Zusammenfassung.....	618
Über die Autoren.....	619
Mike Snyder.....	619
Jim Steger.....	619
Stichwortverzeichnis.....	621